

論文

福祉サービス第三者評価と公的責任
介護サービスの質の向上についての責任The third-party evaluation of welfare services and public responsibility
Responsibility on Quality of nursing services有田 伸弘*¹

要約：福祉サービス第三者評価とは、福祉施設・事業所でのより良いサービスの実現に向けて、当事者以外の構成・中立な第三者機関が専門的かつ客観的立場から福祉サービスについて評価する事業である。この第三者評価事業の主たる目的は「利用者のサービス選択及び事業の透明性の確保のための情報の提供」と「事業者のサービスの質の向上に向けた取組み」の2点であるとされている。利用者に対する情報提供は十分になされているのであろうか、事業者はサービスの質の向上に向けて真摯に取り組んでいるのであろうか。本稿は、これらの目的を達成するためには、福祉サービス第三者評価の受審義務化が必要であると考ええる。

Key Words：福祉サービス第三者評価、福祉サービスの質、市場原理、公的責任

はじめに

福祉サービス第三者評価事業¹とは、福祉施設・事業所でのよりよいサービスの実現に向けて、当事者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的立場から福祉サービスについて評価する事業である。この第三者評価事業の主たる目的は「利用者のサービス選択及び事業の透明性の確保のための情報提供」と「事業者のサービスの質の向上に向けた取組み」の2点であるとされている²。

つまり、第三者の目から見た評価結果について、幅広く利用者や事業者公表することで、サービス利用希望者やその家族に必要なサービスを選択するための情報源の一つとして提供するとともに、個々の施設・事業者が事業運営等における問題点を把握し、サービスの質の向上に向けた取組みを促すことにより、利用者本位の福祉の実現を目指すものが福祉サービス第三者評価事業である。

しかしながら、2017（平成 29）年度の都道府県運営

適正化委員会に寄せられた苦情の受付件数ならびに相談件数は「苦情」が 4,117 件「相談」が 3,524 件の合計 7,641 件であった。2012（平成 24）年度に 3,000 件を超えた後も増加を続け、2015（平成 27）年度において 4,000 件を超えており減少傾向にあるとはいえない状況である。苦情申出人の属性については、「利用者」2,138 件（51.9%）、「家族」1,502 件（36.5%）で 9 割近くを占めている。苦情の種類は、「職員の接遇」1,648 件（40.0%）で最も多く、「サービスの質や量」762 件（18.5%）、「説明・情報提供」502 件（12.2%）、「権利侵害」252 件（6.1%）、「被害・損失」237 件（5.8%）、「利用料」143 件（3.5%）であった。年次推移をみると「職員の接遇」が一貫して最も多く、「職員接遇」と「サービスの質や量」で半数を超える状況が継続しており、サービスの質が向上してきているとはいえないのが現状である³。

はたして、利用者のサービス選択及び事業の透明性の確保のための情報提供は十分になされているのであろうか。事業者はサービスの質の向上に向けて真摯に取り組んでいるのであろうか。本稿は、これらの点を推進するための第一歩として、福祉サービス第三者評価受審義務

2020 年 12 月 1 日受付／2021 年 1 月 21 日受理

*¹ ARITA Nobuhiro

関西福祉大学 社会福祉学部

1 本稿ではとくに高齢者分野における福祉サービス第三者評価について論じる。

2 永和良之助「福祉サービスにおける第三者評価の意義と課題」社会福祉学部論集創刊号 20 - 22 頁（2005）

3 社会福祉法人 全国社会福祉協議会「苦情受付・解決の状況（平成 29 年度都道府県運営適正化委員会事業・実績報告）」平成 30 年 10 月 30 日

化が必須であると考える。

1. 日本国憲法と福祉の質的向上について公の責務

わが国の社会福祉制度の枠組みを形成したのはGHQの1946(昭和21)年指令「社会救済(SCAPIN775)」であったといわれる。同指令では「無差別平等の原則」、「公的責任の原則」、「必要充足の原則」が提示された。また、同年公布の日本国憲法は第25条第1項において「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する。」とし、国の生存権保障義務⁴を定め、同条第2項では「国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。」として、社会福祉の向上及び増進に関する国の努力義務⁵を規定し、社会福祉サービスの質の向上についてもまた、国の責務となった。

これらを受けて、1951(昭和26)年の社会福祉事業法等が法制化されたのである。同法は社会福祉事業を第1種社会福祉事業と第2種社会福祉事業に区分し、第1種社会福祉事業については、提供するサービスが、利用者の住居、生命等に関わる性格を有する、きわめて公益性の高い事業であるために、その経営主体を「国、地方公共団体および社会福祉法人」に限定した。

社会福祉法人は、社会福祉事業を行うことを目的として設立される民間法人であるが、その設立段階から公の支配を受ける。具体的には都道府県知事の認可を要する。本質的に採算が取れない社会福祉事業を行う社会福祉法人を「公の支配」に属すると解することで、社会福祉法人には、非課税措置などの税制上の優遇措置等がとることが可能となる。また、公の支配に属さない慈善、…博愛の事業に対する公金の支出を禁じる憲法89条に抵触することなく、措置委託費や建設補助金の交付が可能とされることになる。行政側も、民間事業者を社会福祉法人として「公の支配」に組み込むことで、公立福祉施設や公的福祉サービスの不足を補完することができ、民間事業者の側も、公的な補助を受けることで経営の安定化を図ることができたのである。

しかし、民間社会福祉法人は公的福祉サービスの代行機関として機能するために民間としての独立性や自主性

といったメリットが著しく制約されてきた。公の支配に属させるべく、民間社会福祉法人の人事、会計予算等を指導監査として特別な監督の下におき、また措置委託費の使途の自由も一切認めてこなかった。補助金や措置費を財源とする場合、原則的に弾力運用が許されず、目的を限定して使うべきものとされ、費用を使い切ることがよい運営をしていることのように判断されていた。そこには、「経営」という考え方はなかったといっても過言ではない。

その結果、社会福祉事業法で定められた社会福祉事業の経営の準則である公の責任の転嫁の禁止、民間社会福祉事業の自主性の尊重、民間社会福祉事業の独立性の維持といったいわゆる「公私分離の原則」はまったく無意味な文言となった。公の支配を徹底すれば、当然に事業の自主性は認められないことになる。措置費によって運営される社会福祉は民間団体の経営であっても「公営社会福祉」となる。福祉サービスは「公的なサービス」として内容は標準化され、ある施設におけるサービス内容が非常によく、ある施設でのサービスは悪いといった格差は本来生じない建前となり、福祉サービスの質に関する公的責任は担保されていることになっていた。

2. 社会福祉基礎構造改革における福祉サービスの質的向上

1998(平成10)年6月、中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会は「少子・高齢化の進展、家族機能の変化、障害者の自立と社会参加の進展に伴い、社会福祉制度についても、かつてのような限られた者の保護・救済にとどまらず、国民全体を対象として、その生活の安定を支える役割を果たしていくことが期待されている。…こうした期待に応えていくためには、社会・経済の構造変化に対応し、必要な福祉サービスを的確に提供できるよう、社会福祉の新たな枠組みを作り上げていく必要がある。…しかしながら、社会福祉の基礎構造ともいえる社会福祉事業、社会福祉法人、福祉事務所などについては、戦後50年の間、基本的な枠組みに変更が加えられていない。…国民が社会福祉に求めるものは、今後、ますます増大するとともに多様なものになると考えられ

4 憲法25条1項の生存権の法的性格については、学説上、具体的権利説、抽象的権利説、ブルグラム規定説の3つがある。今日では、生存権が抽象的権利であり、裁判規範性を有することは学説及び判例上ほぼ一致して認める。野中俊彦ほか「憲法I」483頁(2006)

5 学説上、1項と2項の関係についての対立がある。1項は生存権保障の理念を、2項はその実現のための国の責務を定めたものと解する1項2項を一体として捉える立場と分離してとらえる立場である。例えば、後者の立場をとるものとして、1項を「救済施策」、2項を「防貧施策」とした堀木訴訟控訴審(大阪高判昭和50年11月10日)がある。

るが、現状のままでは、このような要請に対応していくことは困難である。⁶」との認識のもと、抜本的な改革「社会福祉基礎構造改革」を提言した。

同提言では、「国及び地方公共団体に社会福祉を増進する責務があることを前提としつつ」、①対等な関係の確立、②地域での総合的な支援、③多様な主体の参入促進、④質と効率性の向上、⑤透明性の向上、⑥公平かつ公正な負担、⑦福祉の文化の創造の7点を基本的方向として掲げている。

これらのうち、基本方向④「質と効率性の向上」において、「社会福祉従事者の専門性の向上や、サービスに関する情報の公開などを進めるとともに、利用者の選択を通じた適正な競争を促進するなど、市場原理を活用することにより、サービスの質と効率性の向上を促す。」として、社会福祉従事者の専門性の向上は当然のこととして、多様な主体間の競争を促進し市場原理を活用することによるサービスの質の向上を提言している。

基本方向⑤「透明性の確保」は「利用者による適切なサービスの選択を可能にするとともに、社会福祉に対する信頼を高めるため、サービスの内容や評価等に関する情報を開示し、事業運営の透明性を確保する。」として、市場原理を活用するための前提としてのサービスの内容や評価等に関する情報の開示を掲げている。そして、「サービス内容の評価は、サービス提供者が自らの問題点を具体的に把握し、改善を図るための重要な手段となる。こうした評価は、利用者の意見も採り入れた形で客観的に行われることが重要であり、このため、専門的な第三者機関において行われることを推進する必要がある。」としている。

つまり、質と効率性の確保においては、「利用者による選択を通じた提供者間の競争が必要」というものであった。また、効率性において付言しておく、現行の制度においては…事業者の経営意識が育ちにくく、また、効率性の向上が経営目標ともなっていない、行政側にも、事業者を効率的な経営主体として育成しようとする取組が欠けている。」点も指摘し、行政による事業者育成の必要性も説いていたのである。

3. 福祉サービス第三者評価の沿革

福祉サービスの第三者評価事業は、前述の『社会福祉

基礎構造改革について（中間まとめ）』における基本的方向4「信頼と納得が得られるサービスの質と効率性の向上」のあり方についての提言を受けて検討が始められることになったものである⁷。

まず、厚生労働省ではこの提言を受けて、1998（平成10）年11月、厚生労働省社会・援護局長の私的懇談会として「福祉サービスの質に関する検討会」を設置し、福祉サービスにおける第三者評価のあり方について検討した。そして、この検討会での検討結果は、2001（平成13）年3月、『福祉サービスにおける第三者評価事業に関する報告書』としてとりまとめられた。同年5月に、その報告内容を受けた「福祉サービスの第三者評価事業の実施要領について（指針）」が通知として発出され、福祉サービス第三者評価事業が実施されることとなった。しかし、同指針では、具体的な推進を各都道府県や第三者評価機関に委ねていたため、都道府県や評価機関の理解や実施方法にばらつきが生じ、第三者評価事業の普及にいたらなかった。

厚生労働省は、福祉サービス第三者評価事業のさらなる普及推進を図るため2004（平成16）年に「福祉サービス第三者評価に関する指針」を通知した。同通知では、福祉サービス第三者評価事業の目的を事業者自らが事業運営の問題点を把握し、サービスの質の向上に結び付けることとし、結果の公表により、利用者の適切なサービス選択に資するための情報となることを明確にした。また、推進体制としては、全国推進組織と都道府県推進組織の設置を指示した。全国組織は、都道府県推進組織において活用される福祉サービス第三者評価基準ガイドラインの策定と福祉サービス第三者評価事業の普及・啓発等を担い、全国社会福祉協議会に置くこととされた。都道府県推進組織については、都道府県に推進組織の設置を義務付け、第三者評価機関の認定等の業務を行うこととした。更に都道府県推進組織については、第三者評価機関の認定、第三者評価基準及び第三者評価の手法、第三者評価結果の取り扱い、評価調査者養成研修に関することを定めるとともに、第三者事業の公正・中立性及び専門性を確保する観点から、第三者評価機関認定委員会及び第三者評価基準等委員会を設置することとした。福祉サービス第三者評価基準ガイドラインとして、福祉サービスの基本方針と組織、組織の運営管理、適切なサー

6 中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会（平成10年6月17日）「社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）」1頁」

7 全国社会福祉協議会 <http://shakyo-hyouka.net/business/>、（2020年12月25日最終閲覧）

ビスの実施の3項目の評価を行うこととした。評価結果は、事業者の同意を得て、全ての評価項目にかかる評価結果、特に評価の高い点・改善を求められる点、第三者評価結果に対する事業者のコメント等を公表することとした。

2010（平成22）年に、「『福祉サービス第三者評価ガイドライン』における各評価項目の判断基準に関するガイドライン』について」一部改訂が出され、2012（平成24）年からは、社会的養護関係施設については、子どもが施設を選ぶ仕組みでない措置制度等であり、また、施設長による親権代行等の規定もあるほか、被虐待児等が増加し、施設運営の質の向上が必要であることから、第三者評価の受審を義務付けるとし、児童養護施設、乳児院、情緒障害児短期治療施設、児童自立支援施設、母子生活支援施設の第三者評価受審が義務化された。

2014（平成26）年には、厚生労働省は福祉サービス第三者評価事業に対して、サービスの評価項目に、ばらつきがみられること、福祉サービス第三者評価事業の目的・趣旨が他制度との違いが明確ではない等の要因により広く認識されていないこと、第三者評価機関や評価調査者により評価結果にばらつきがみられること、また受審件数が少ない等の課題が各方面から指摘されていることから、「福祉サービス第三者評価に関する指針について」を全部改訂した。

さらに、2018（平成30）年3月26日には、厚生労働省通知「『福祉サービス第三者評価事業に関する指針について』の全部改正について」の一部改正について⁸が発出された。同通知では、福祉サービス第三者評価事業の目的等について、「(1) 経営者の責務及び福祉サービス第三者評価事業の位置づけ社会福祉法第78条第1項では、社会福祉事業の経営者は、自らその提供するサービスの質の評価その他の措置を講ずることにより、利用者の立場に立って良質かつ適切な福祉サービスを提供するよう努めなければならないこととされており、社会福祉事業の経営者が福祉サービス第三者評価を受けるこ

とは、社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置の一環であること。したがって、福祉サービス第三者評価事業は、「一義的には」社会福祉事業の経営者が行う福祉サービスの質の向上のための措置を援助するための事業であること。また、「本事業は、(2)に規定するとおり、利用者の適切なサービス選択に資するものともなり得ることから、社会福祉事業の経営者は、これらの意義を踏まえ、福祉サービス第三者評価を積極的に受審することが望ましいものであること。」を追加した。そして、都道府県推進組織に対しては①受審率の数値目標の設定及び公表と②実施状況の評価等を指示している。かように福祉サービス第三者評価事業そのものがまだまだ発展途上にあり、改善を要する点も多いと思われるが、一番の問題点は、第三者評価の受審がいっこうに進んでいないことであろう。

実際、福祉サービス第三者評価事業の受審件数を全国社会福祉協議会の公表データから見てみると、2005（平成17）年から2018（平成30）年の14年間の実績数は50,079件である。東京都の33,309件以外では、福祉サービス第三者評価事業はほとんど普及していない。高齢者分野の受審率をみると、特別養護老人ホームが6.31パーセント、養護老人ホームが3.75パーセント、居宅介護にいたっては0.03パーセントである。福祉サービス第三者評価は、ほとんど普及していないのである⁹。

4. 利用者のサービス選択に資する他の情報公表制度

受審率の低さには様々の要因があると思われるが、その要因の一つと思われるのが他の情報公表制度の存在である。高齢者分野では、福祉サービス第三者評価と同様に利用者のサービス選択に資する情報開示制度として介護サービス情報の公表制度と地域密着型サービス外部評価がある。

介護サービス情報の公表制度は、介護保険法第115条の35第1項¹⁰の規定に基づいて、事業者に対し、「介

8 厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、老健局長子発0326第10号 社援発0326第7号、老発0326第7号、平成30年3月26日

9 全国社会福祉協議会 http://www.shakyo-hyouka.net/appraisal/sya_c34a_2019.pdf、(2020年12月25日最終閲覧)

10 第115条の35第1項「介護サービス事業者は、指定居宅サービス事業者、指定地域密着型サービス事業者、指定居宅介護支援事業者、指定介護老人福祉施設、指定介護療養型医療施設、指定介護予防サービス事業者、指定地域密着型介護予防サービス事業者若しくは指定介護予防支援事業者の指定又は介護老人保健施設の許可を受け、訪問介護、訪問入浴介護その他の厚生労働省令で定めるサービス（以下「介護サービス」という。）の提供を開始しようとするときその他厚生労働省令で定めるときは、政令で定めるところにより、その提供する介護サービスに係る介護サービス情報（介護サービス内容及び介護サービスを提供する事業者又は施設の運営状況に関する情報であって、介護サービスを利用し、又は利用しようとする要介護者等が適切かつ円滑に当該介護サービスを利用する機会を確保するために公表されることが必要なものとして厚生労働省令で定めるものをいう。以下同じ。）を、当該介護サービスを提供する事業所又は施設の所在地を管轄する都道府県知事に報告しなければならない。」

介護サービス情報（介護サービスの内容及び運営状況に関する情報であって、介護サービスを利用し、又は利用しようとする要介護者等が適切かつ円滑に当該介護サービスを利用する機会を確保するために公表されることが必要なもの）」の公表を義務付けられるものである。すべての介護サービス事業者には、サービス内容や運営状況、職員体制、施設設備、利用料金、サービス提供時間などに関する情報の開示・公表が義務付けられている。サービス情報のうち確認が必要なものについては、都道府県が調査を行い、報告内容を確認した上で公表する。

地域密着型サービス外部評価は、自ら提供するサービスの自己評価及び外部評価について「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成十八年三月十四日厚生労働省令第三十四号）第72条第2項¹¹及び第97条第8項¹²において、義務付けられている。自己評価については、事業者が主体的に評価を行い、評価結果をもとに具体的な改善や情報公開を生かし、各事業が良質なサービスの水準を確保し、向上を図る。外部評価については、自己評価の結果との異同について考察したうえで総合的な評価を行うこととし、サービスの質の評価を客観的にはかりサービスの質の向上を図る。これらの評価は、利用者による事業者の適切な選択をも目的としており、開示も義務とされている。

地域密着型サービス（認知症対応型共同生活介護）外部評価については、福祉サービス第三者評価と同様にサービスの質の向上をも目的としてはいるが、介護サービスの情報公表制度はサービスの質の向上を目的とはしていないため、利用者による適切なサービスの選択に資するものとはなっていない。しかしながら、事業者にとっては、これらの制度で、一応、利用者に対して提供したい情報を公表することができているものと思われる。つまり、事業者がことさらに任意とされている福祉サービス第三者評価を受審する必要がないと考えても無理もない。

5. 事業者にとって福祉サービス第三者評価受審の意義

全国社会福祉協議会はホームページにおいては、福祉

サービス第三者評価の受審を促進するために、次のように記載している。「第三者評価は利用者の方々に良質で適切なサービスを提供し、福祉サービス事業の質を向上させるために、有効な手段となります。受審される施設には次のような効果が期待できます。（1）利用者に適切な情報を提供することができます。また、サービスの質の向上に積極的に取り組んでいることをアピールすることができます。（2）第三者評価のプロセス（自己評価、訪問調査など）を通して、職員が日々の業務への課題を発見することができます。組織全体の質の向上が期待できます。（3）経営者にとって、自らの事業が提供するサービスの内容について客観的・専門的な評価を受けることで、現状を把握し、課題を明らかにすることができます¹³。」として、受審メリットを利用者に対してサービスの向上に取り組んでいることのアピールと組織内の改善に有用であるとしている。また、行政監査との違いを「行政監査では、法令が求める最低基準を満たしているか否かについて、定期的に所轄の行政庁が確認するものです。社会福祉事業を行うためには、最低限満たしていなければならない水準が示されているものです。一方、第三者評価は、現状の福祉サービスをよりよいものへと改善する、つまり最低基準以上に福祉サービスの質の向上を目的としているという点で行政監査とは根本的にその性格を異にしています。」として、サービスの質の向上のための手段であることを強調している。

そして、「事業者が質の高いサービスを提供しなければ、利用者から選択されることが困難となります。そのため、事業者が事業運営の具体的な問題点を把握してサービスの質の向上させること、利用者の適切なサービス選択のために評価結果を公表することを目的として実施されています。これは『良いところ』『努力すべきところ』を指摘するものであって、事業所の優劣をつけるものではありません。¹⁴」としている。

つまり、事業所の優劣をつけるものでないので、サービスの質に自信のない事業所でも安心して受審できるとして、受審を促している。しかし、サービスの質に自信がある事業所は積極的に受審し、それが公表されること

11 第72条第2項「指定小規模多機能型居宅介護事業者は、自らその提供する指定小規模多機能型居宅介護の質の評価を行い、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。」

12 第97条第8項「指定認知症対応型共同生活介護事業者は、自らその提供する指定認知症対応型共同生活介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図らなければならない。」

13 全国社会福祉協議会 <http://shakyo-hyouka.net/evaluation2/>, (2020年12月25日最終閲覧)

14 前掲 <http://shakyo-hyouka.net/evaluation2/>, (2020年12月25日最終閲覧)

を希望するであろうが、サービスの質に自信のない事業所が、いかに優劣をつけるものでないとされても受審および公表を希望するであろうか。

6. 事業者の自主的な質の向上に対するインセンティブの欠如

それでは、福祉サービス第三者評価の受審を強制せずとも、福祉サービスの質の向上は見込めるのであろうか。つまり、事業所の自主的な努力によって、それがなされるのであろうか。現状では、福祉サービス第三者評価の受審もサービスの質の向上についても各事業者の判断に任せるだけでは不十分だと思われる。

第一に、社会福祉基礎構造改革が目指すべきとした市場原理を活用するための競争状態が形成できていない。サービスを受けたいと考える利用希望者数とサービスを提供する事業者数が釣り合っていないからである。とりわけ特別養護老人ホームにいたっては、入所を希望しつつも入所にいたらない待機高齢者が50万人以上もいる。完全な売手市場である。事業者は何の努力をしなくても選ばれようと判断しても不思議ではない。特別養護老人ホームは社会福祉法人と、国、地方自治体、老人保健施設は医療法人と自治体、都道府県（市町村）の介護保険事業計画において、「必要入所定員数」が定められ、新規参入を拒否できる仕組みとなっている。さらに、2005（平成17）年からは、有料老人ホーム等にも総量規制が行われている¹⁵。

第二に、福祉サービスの質にかかわらず価格が一定であるため、質を改善するインセンティブが働かず競争メカニズムが十分に機能しない。価格が自由化されていれば、賃金をあげても価格上昇で吸収できるので、専門性の高い介護従事者の確保に努めるであろう。例えば、医療分野における「混合診療」のように介護保険のサービスが基本となりつつも、サービスの質に応じて自由に価格を付けられるようにすれば、事業者の自主的なサービ

スの質の向上が見込めるかもしれない¹⁶。しかし、現状では同一のサービスでは同価格なのである。

かように、福祉サービスの質の向上は、競争原理が機能しない中、事業所の自主的な努力に期待しているだけでは不十分といわざるを得ない。福祉サービスの質の向上に対して、公の責任が大きいと考えるべきであろう。

おわりに

野田秀孝は、「福祉サービス第三者評価事業は、自ら行うサービスに対して、主体的に積極的にサービスを向上しようとするサービス事業者の取り組みであり、義務的なものではないと考える。福祉サービス第三者評価事業の受診率を上げるために最も必要なのは、サービス提供者の自覚であり、高い質のサービスを提供している自信と、より高いサービスの質の向上を目指す自覚であると考えられる。」と論じており¹⁷、福祉サービス第三者評価の受審もサービスの質の向上も各サービス事業者の主体性に任されているという。

他方、狭間直樹は公共セクターの役割が東京都都立福祉施設改革推進委員会の主張するように「サービスの直接供給」から「福祉システムの適正な維持、向上」という間接的な役割に転換しており、福祉サービス第三者評価事業を通しての「サービスの質の向上」責任も公共セクターにあると論じている¹⁸。

民間の創意と工夫に期待したいところあるが、社会福祉基礎構造改革の目指した市場原理の活用は不十分な状況にあるため、事業者の主体性のみに任せておけないのが現状である。日本国憲法第25条第2項は「国は、すべての生活部面について、社会福祉、社会保障及び公衆衛生の向上及び増進に努めなければならない。」と規定しており、今なお福祉サービスの質の向上責任は公的セクターにあると考えられる。

社会的養護関係施設については、2012（平成24）年度から第三者評価の受審・評価結果の公表および毎年の

15 民間事業所が経営する特定施設は、社会福祉法人の経営する特別養護老人ホームに比べて利用料が高くならざるをえない。特別養護老人ホームを運営する社会福祉法人は非課税というだけでなく、施設整備費という形で建物等に対する多額の補助金が出されている。ただし、社会福祉法人は、これらの優遇措置によって得た原資を地域における公益的な活動によって還元することが求められている。

16 訪問介護の身体介護の場合、1時間当たりの介護報酬単価がおおよそ4000円。事業者は、そのサービスの質やヘルパーの能力に応じて、自由に価格を付けられることにすれば、4500円という価格をつけることも可能となる。ヘルパーの時給も最大500円アップが可能となる。価格面の弾力化により、努力次第で賃金アップする。努力してもしなくても同じ料金では質の向上は難しい。もちろん、利用者が料金に見合わないと判断すれば、利用者から選ばれない。鈴木亘「介護保険施行15年の経験と展望：福祉回帰か、市場原理の徹底か？」学習院大学 経済論集第54巻第3号（2017）

17 野田秀孝「福祉サービス第三者評価事業の現状と課題」とやま発達福祉学年報第6巻19頁（2015）

18 狭間直樹「公共サービスにおける品質概念と第三者評価」同志社法学54巻6号164頁（2003）

自己評価の実施が義務化されている。保育分野においても、第三者評価の受審及び評価結果の公表を行った事業者に対して、受審料の半額程度を加算として補助することとしている。高齢者分野（特に市場原理を十分に活用できない居宅系サービス）においても、受審・評価結果の公表の義務化、受審料の補助を検討すべきであろう。